



УДК 378.14.015.62



Светлана Алексеевна ПАВЛОВА,

доцент кафедры социально-экономических наук
и информатики Сибирского юридического
института МВД России (г. Красноярск),
кандидат технических наук, доцент

О РОЛИ СТАНДАРТОВ КАЧЕСТВА В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

TO THE STANDARDS OF QUALITY IN THE SYSTEM OF EDUCATION

Новой тенденцией в системе образования XXI в. названа инновационная политика, ключевыми инструментами которой являются системный подход и системный анализ.

На основе результатов системного анализа должна разрабатываться стратегия (программа) развития объекта. Базовыми инструментами развития общества являются качественные федеральные программы, стратегии и законы.

Федеральная целевая программа развития образования на 2006–2010 гг., утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 23 декабря 2005 г. №803, в качестве основной стратегической цели определяет обеспечение условий для удовлетворения потребностей граждан, общества и рынка труда в качественном образовании путем создания новых институциональных механизмов регулирования в сфере образования, развития фундаментальности и практической направленности образовательных программ, формирования системы непрерывного образования.¹

Задачи, направленные на обеспечение качества, доступности и эффективности образования, определены в Концепции модернизации российского образования на период до 2010 г. Применительно к периоду действия Программы они сводятся к следующему:

- развитие системы непрерывного образования;
- повышение качества профессионального образования;

- обеспечение доступности качественного общего образования;
- повышение инвестиционной привлекательности сферы образования;
- формирование эффективного рынка образовательных услуг и переход на принципы подушевого финансирования.

В современном мире, идущем по пути глобализации, способность быстро адаптироваться к условиям международной конкуренции становится важнейшим фактором успешного и устойчивого развития.

Главное конкурентное преимущество высокоразвитой страны связано с возможностью развития ее человеческого потенциала, который во многом определяется состоянием системы образования. Именно в этой сфере находится источник обеспечения устойчивого экономического роста страны в средне- и долгосрочной перспективе.

Экономика завтрашнего дня – это инновационная экономика знаний и наукоемких технологий.

В настоящее время управление качеством должно превратиться во всеобщую задачу, решаемую в рамках Концепции всеобщего управления качеством (Total Quality Management – TQM) как на национальном, так и на международном уровнях.

TQM преследует следующие цели:

- ориентация на удовлетворение текущих и потенциальных запросов потребителей;
- качество как цель любого вида деятельности;



- оптимальное использование всех ресурсов организации.

По общему признанию, для внедрения в свою деятельность методологии TQM необходимо взять за основу стандарты ИСО серии 9000. Разработанная в соответствии с требованиями этих стандартов система менеджмента качества является концептуальной основой для качественно нового совершенствования действующего в организации общего менеджмента.²

В научной литературе господствует точка зрения, что стандарты ИСО серии 9000 способствуют активному внедрению в менеджмент организации системного и процессного подходов, ориентации менеджмента на потребителей и учету интересов всех заинтересованных в деятельности организации сторон, рациональному документированию управленческих процедур. Благодаря стандартам ИСО серии 9000 в организации вводятся внутренний аудит и анализ системы менеджмента качества (СМК), из которых выросла и получила широкое распространение самооценка (самодиагностирование), охватывающая всю деятельность организации.

Подход к разработке и внедрению системы менеджмента качества состоит из нескольких ступеней, включающих:

- установление потребностей и ожиданий потребителей и других заинтересованных сторон;
- разработку политики и целей организации в области качества;
- установление процессов и ответственности, необходимых для достижения целей в области качества;
- установление и определение необходимых ресурсов и обеспечение ими для достижения целей в области качества;
- разработку методов для измерения результативности и эффективности каждого процесса;
- применение данных измерений для определения результативности и эффективности каждого процесса;
- определение средств, необходимых для предупреждения несоответствий и устранения их причин;

- разработку и применение процесса для постоянного улучшения системы менеджмента качества.

Стандарты ИСО 9000 имеют разные требования к системам менеджмента качества и продукции.

Назначение стандарта ИСО 9000-2001 – побуждать принятие процессного подхода к менеджменту организации. При этом как процесс могут рассматриваться любая деятельность или комплекс деятельности, в которой используются ресурсы для преобразования входов в выходы.

Чтобы результативно функционировать, организации должны определять и управлять многочисленными взаимосвязанными и взаимодействующими процессами. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего. Систематическая идентификация и менеджмент применяемых организацией процессов и прежде всего обеспечения их взаимодействия и считаются «процессным подходом»³.

Ключевыми для любой организации являются процессы жизненного цикла продукции/услуги. Именно за результат этих процессов, по мнению Т.Полховской и др., платит предприятию потребитель.⁴ Именно поэтому эти процессы – объект сосредоточения всех знаний, умений и навыков, работы руководства и персонала – основа их материального благосостояния и конкурентоспособности предприятия.

Вот почему в новой версии стандартов ИСО серии 9000 и сделан акцент на процессный подход к организации и управлению работами, главная цель которого – избавиться от разобщенности, неэффективности и внутренних конфликтов, присущих многим функциональным иерархическим организациям. Перенос центра тяжести с функции на процесс интегрирует все действия (операции), предпринимаемые организацией для удовлетворения данного конкретного потребителя или данного сегмента рынка.

Но управление процессами отличается от управления функциональными подразделениями.



Правильное управление процессом требует не просто постоянного за ним наблюдения и регулярного анализа данных (это делают практически все организации и руководители всех уровней). Необходимо, чтобы на всех уровнях управления процессом все, кто полномочны в него вмешиваться, умели принимать на основе фактов решение о том, надо ли вмешиваться в процесс и если надо, то кому. Ведь процесс может подвергаться как локальному вмешательству (со стороны людей, в нем участвующих, – линейного персонала), так и вмешательству высшего руководства (тех, кто отвечает за систему в целом). В результате в системе возникают изменения либо в сторону улучшения (что желательно), либо в сторону ухудшения (что нежелательно), либо третий вариант – в системе ничего не меняется (что нежелательно).

Если рассматривать ситуацию со стороны процесса⁵, то возможны варианты:

– процесс требует локального вмешательства, то есть надо устранить что-то, чего в нормальном ходе процесса быть не должно;

– процесс требует улучшений, то есть он идет нормально, но нам хочется, чтобы было лучше.

Эти варианты были выделены по той причине, что локальное вмешательство должен осуществлять линейный персонал, поскольку только люди на рабочем месте досконально знают, что и как происходит и должно происходить в процессе. Улучшать процесс должны высшие руководители, поскольку только они отвечают за систему (то есть за то, как организован процесс в целом) (таблица 1).

Из приведенных данных видно, что только в двух случаях из шести процесс в результате вмешательства улучшится. В остальных случаях он, скорее всего, ухудшится, а в лучшем случае – останется в том же состоянии, что и до

вмешательства. Следовательно, отсутствие умения принимать решение о целесообразности вмешательства в процесс и о том, на каком уровне его осуществлять, способствует тому, что слишком часто будут приниматься неверные решения, которые приведут лишь к ухудшению положения организации.

На самом деле и информация, собираемая в разных местах, не анализируется системно. В то же время системность процессного подхода в том и заключается, что анализироваться должна вся информация, обо всем процессе из всех источников, с ним связанных, в результате чего на основе фактов, полученных с помощью концепции статистического мышления, и должно приниматься решение, кому и как вмешиваться в процесс. Если не реализуется такой подход, то СМК просто не сможет дать отдачу, о которой обычно говорят.

Для преодоления усиливающегося разрыва между содержанием образования, образовательными технологиями, структурой образовательной сферы, уровнем ее кадрового потенциала и задачами новой экономики необходимо создать механизмы, ориентированные не только на внутренние социально-экономические потребности страны, но и на обеспечение конкурентоспособности России на мировом рынке труда.

Ускорение темпов обновления технологий приводит к необходимости разработки адекватного содержания образования и соответствующих методов обучения. В условиях стремительного развития и расширения доступности открытых информационных сетей трансляция готовых зна-

Таблица 1

УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССОМ

Состояние процесса	Вмешательство со стороны	
	линейного персонала	высшего руководства
Не требует ни вмешательства, ни улучшений	–	–
Не требует вмешательства, но нужны улучшения	–	+
Требует оперативного вмешательства	+	–



ний перестает быть главной задачей учебного процесса, снижается функциональная значимость и привлекательность традиционных методов обучения.

Это отставание в первую очередь выражается в отсутствии адекватной реакции системы профессионального образования на потребности рынка труда. Российская система образования характеризуется фактическим отсутствием ответственности учебных заведений за конечные результаты образовательной деятельности. Не развиты в достаточной степени независимые формы и механизмы участия граждан, работодателей, профессиональных сообществ в вопросах образовательной политики.⁶

Для достижения вышеуказанного необходимым условием является формирование стратегического плана деятельности и развития образовательного учреждения. Стратегический план развития высшего учебного заведения должен в идеале отразить всю необходимую деятельность по достижению тех целей, которые заложены в его миссии. Все приоритетные задачи должны быть вычленены одна за другой, а также во взаимной увязке подробно выписаны: планируемые результаты

(продукты) деятельности, имеющиеся и недостающие ресурсы, типы управленческой поддержки, виды деятельности, способы реализации (мероприятия), сроки и исполнители.

Реализация инновационных образовательных программ в рамках таких проектов предполагает использование современных информационных образовательных технологий, в том числе активных методов обучения, прогрессивных информационных решений для организации учебного процесса, разработку соответствующих учебно-методических материалов.

1 Федеральная целевая программа развития образования на 2006–2010 годы // Юридическое образование и наука. 2006. №1. С.2–13.

2 Розова Н.К. Управление качеством. СПб.: Питер, 2003.

3 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь : ГОСТ Р МСО 9000-2001. М.: ИПК Издательство стандартов, 2001.

4 Система менеджмента качества организации: почему она не дает отдачи? / Т. Полховская [и др.] // Стандарты и качество. 2004. №5. С.76–82.

5 Там же.

6 Проблемы оценки качества высшего профессионального образования // Аккредитация в образовании. 2008. №20. С.51–53.